Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL 2023.

Em atendimento ao inciso II do caput do art.14 e do art.15 da Lei nº 13.460 de junho de 2017.

SUMÁRIO

- **Estrutura da Ouvidoria.**
- **Canais de Atendimento da Ouvidoria.**
- **Relatório de Atendimento ano 2023.**
- **Conclusão.**

Mogi Mirim – 2024

Ouvidoria Geral do Município

A Ouvidoria Geral do Município de Mogi Mirim tem como missão: garantir e estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber serviços públicos de qualidade e o acesso a esses serviços.

Vale ressaltar que muito mais que garantir aos cidadãos o acesso e a participação a esses serviços, a missão da Ouvidoria é informar e instruir a todos de como esta participação deve ser exercida corretamente.

ESTRUTURA

Atualmente a Ouvidoria Geral do Município está instalada no Gabinete do Prefeito, em uma sala privativa do Ouvidor Geral, onde são realizados os atendimentos presenciais dos munícipes .

CANAIS DE ATENDIMENTO

O acesso aos atendimentos da ouvidoria podem ser realizados através dos canais abaixo:

- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 08:00h as 16:00h, no Gabinete, situado na rua Conde de Parnaíba, 337 – Centro - Estação Educação – Mogi Mirim -SP.
- Telefones: (19) 3804 2626 ou (19) 3806 2946 : de segunda a sexta-feira, das 08h as 17h.
- E-mail: endereço eletrônico - ouvidoria@mogimirim.sp.gov.br
- Site: https://www.mogimirim.sp.gov.br/ouvidoria.
- Aplicativo: **Mogi Mirim APP.**

Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

As manifestações foram analisadas e previamente encaminhadas ás respectivas secretarias para responderem aos manifestantes.

Durante o ano de 2023, observamos maior demanda de manifestações relacionadas às secretarias/ setores de**: Fiscalização, Finanças**, **Saúde e Serviços Municipais.**
Com a disponibilidade de mais um canal para o envio das manifestações, pelo Site da prefeitura, observamos que houve um aumento considerável, facilitando desta forma o acesso para o usuário do serviço.

Tipos de Manifestações: Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.

Canais de Atendimento: Presencial, Telefone, E-mail, Site da prefeitura.

Manifestações Mensais:
Janeiro - 39
Fevereiro - 47
Março - 42
Abril - 43
Maio - 42
Junho - 55
Julho - 47
Agosto - 49
Setembro - 48
Outubro - 36
Novembro - 58
Dezembro – 39

Total : 545

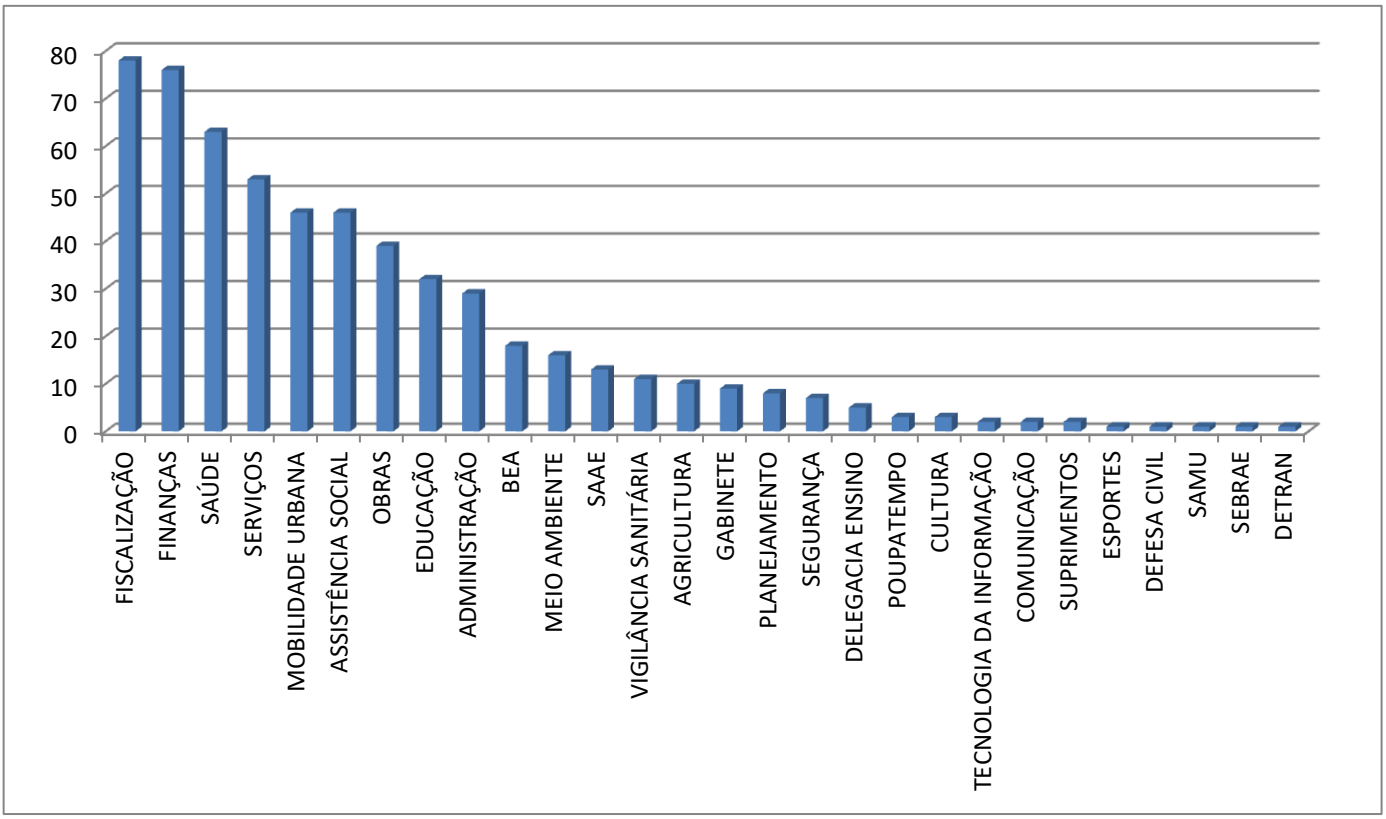
Manifestações por Secretarias / Departamentos:

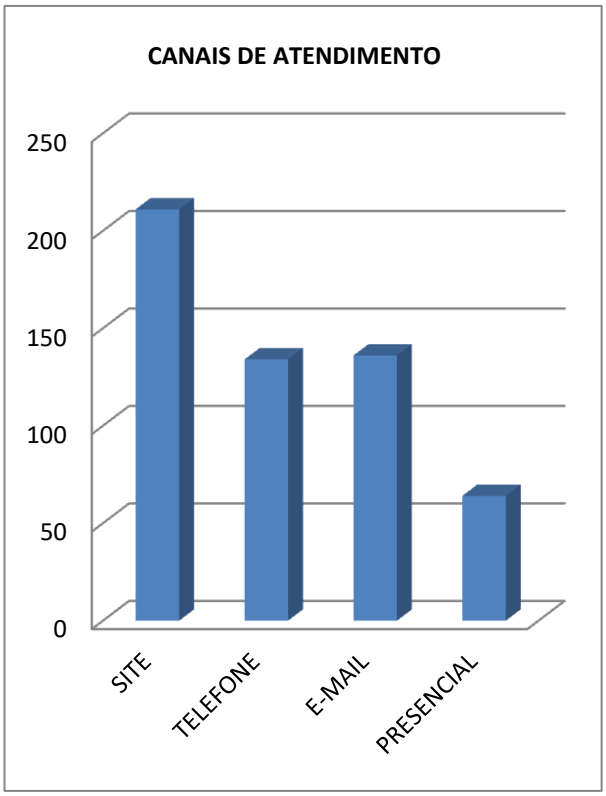
- Fiscalização = 78
- Finanças = 76
- Saúde = 63
- Serviços = 53
- Mobilidade Urbana = 46
- Assistência Social = 46
- Educação = 32
- Administração = 29
- BEA = 18
- Meio Ambiente = 16
- SAAE = 13
- Vigilância Sanitária = 11
- Agricultura = 10
- Gabinete = 09
- Planejamento = 08
- Segurança = 07
- Delegacia de Ensino = 05
- Tecnologia da Informação = 02
- Poupatempo = 03
- Cultura = 03
- Comunicação = 02
- Suprimentos = 02
- Esportes = 01
- Defesa Civil = 01
- SAMU = 01
- Sebrae = 01
- Detran = 01

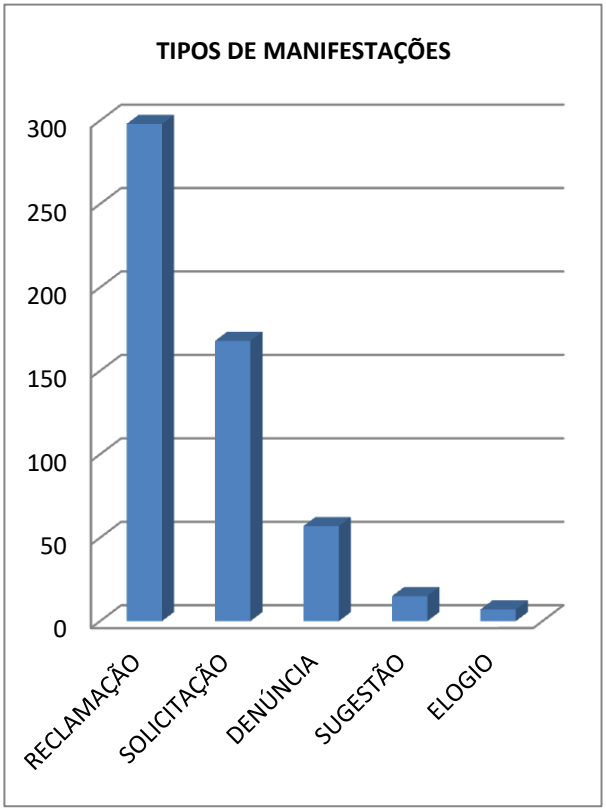
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI MIRIM
Estado de São Paulo

Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES ANO 2023







Mogi Mirim – 2024

Ouvidoria Geral do Município

MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ATENDIMENTO – 2023

- SITE = 211
- E-MAIL = 136
- TELEFONE = 134
- PRESENCIAL = 64

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES - 2023

- RECLAMAÇÃO = 298
- SOLICITAÇÃO = 168
- DENÚNCIA = 57
- SUGESTÃO = 15
- ELOGIO = 07

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS – ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS POR SECRETARIAS .

SECRETARIA DE FINANÇAS/ FISCALIZAÇÃO : Referente aos pontos recorrentes desta Secretaria de Finanças e do Setor de Fiscalização podemos pontuar; **Finanças** : dúvidas sobre a emissão e entrega dos boletos de IPTU, dívidas referente a parcelas atrasadas de 2023, emissão de CND. Em relação **ao Setor de Fiscalização**, as reclamações e solicitações foram relacionadas a limpeza de terrenos vazios (mato e entulhos); estabelecimentos comerciais sem alvará de funcionamento, som alto até tarde da noite; barulho de aves em terrenos residenciais.

Sobre essas questões, algumas providências ações foram tomadas:

Em relação a questões de IPTU, taxas e Certidões – : O munícipe deve fazer a solicitação pela Central de Atendimento, localizada no prédio do Poupatempo, ou pelo site da prefeitura : www.mogimirim.sp.gov.br;

- Sobre débitos de anos anteriores, e emissão de boletos de IPTU, os munícipes tiveram a opção para retirar na Central de Atendimento localizado no Prédio do Poupatempo, no Paço Municipal, em postos de Atendimento do SAAE, Sub Prefeitura de Martim Francisco e pelo Call Center.

- **Emissão de CND**- A solicitação é protocolada através da Central de Atendimento. É cobrada uma taxa de preço público.

Ouvidoria Geral do Município

SECRETARIA DE SAÚDE: A maioria destas manifestações com pontos recorrentes se concentraram sobre assuntos como: cirurgias eletivas e de alta complexidade, realização de exames, médico ginecologista em algumas UBS´s.

Para sanar esses pontos algumas providências e ações foram tomadas:

- **Cirurgias eletivas e de alta complexidade:** Durante o ano de 2023 o município, através de Convênio com a Santa Casa de Mogi Mirim, realizou 1.690 cirurgias eletivas nas diversas especialidades. Com algumas ações de ampliação do acesso aos procedimentos cirúrgicos eletivos, foi possível reduzir as demandas de algumas especialidades, tais como, Cirurgia Geral (hérnias, vesícula, hemorróidas), Cirurgias Urológicas e Cirurgias Ginecológicas.

- **Sobre os exames (ultrasom, colonoscopia, endocospia, etc que estavam com fila):** Durante o ano de 2023, com a realização de exames através do Consórcio 08 de abril, foi possível a redução das filas dos exames, porém elas ainda existem, uma vez que as vagas ofertadas dependem da capacidade instalada de cada prestador de serviço. Outro fator importante foi a abertura do Centro de Diagnóstico Municipal, que absorveu a demanda de alguns exames, auxiliando também na redução da demanda e consequentemente do tempo de espera para realização dos exames.

- **Sobre a falta de ginecologista em algumas UBS ´s:** A falta de Ginecologista é ocasionada pela escassez do profissional no mercado, que inviabiliza a reposição / contratação desses profissionais para atendimento. Cabe ressaltar, que as unidades contam com médico da Estratégia de Saúde da Família, que está apto a realizar os atendimentos às mulheres e gestantes em queixas de baixo risco.

SECRETARIA DE SERVIÇOS MUNICIPAIS: Referente aos pontos recorrentes desta secretaria os serviços mais solicitados foram sobre: coleta de lixo, coleta de galhos e inservíveis, roçagem de praças e trocas de lâmpadas.

Para sanar esses pontos algumas providências e ações foram tomadas:

- **Iluminação**: Sobre a troca de lâmpadas 100% da iluminação foi substituída por tecnologia Led, estamos atendendo a demanda de reparos apurados através de levantamentos ou informados pela população, ao mesmo tempo em que estamos realizando (dentro das possibilidades financeiras) a manutenção e revitalização elétrica dos espaços públicos.

- **Roçagem** : Sobre a roçagem é realizada de maneira ininterrupta, principalmente, visto que no último ano não houve período de estiagem. Estamos trabalhando com o teto dos recursos disponibilizados para tal serviço. Mesmo com orçamento limite, estamos otimizando as operações para se tornar cada vez mais eficiente com o mesmo recurso.

- **Coleta de galhos e inservíveis**: O problema foi sanado com a conclusão do processo licitatório e contratação de uma nova empresa especializada na coleta dos materiais, sendo que em dezembro, quando se iniciou o novo contrato, foi realizado um mutirão de coleta que colocou os setores em dia.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Podemos observar um aumento significativo nas manifestações da Ouvidoria de 2022 para 2023, um percentual de 21% a mais em relação a 2023.

Este aumento nas manifestações se deve as ações da Ouvidoria Ativa junto aos usuários dos serviços, e a facilidade de acesso a Ouvidoria (canais de atendimento).

A Ouvidoria Geral do Município propõe uma escuta ativa entre os usuários e a gestão pública, buscando sempre a qualidade e eficiência nos serviços, agindo como um elo entre os usuários e a gestão pública.

Com ações articuladas entre as secretarias, a Ouvidoria Geral do Município se compromete a praticar a cidadania, a transparência dos atos públicos, e a contribuir para o controle e participação social. Acima de tudo, garantir aos usuários o acesso aos serviços prestados, serviços de qualidade, que realmente atendam as necessidades dos usuários.

Reafirmamos o compromisso de ser um instrumento a serviço da democracia, e uma ferramenta de gestão pública.

Isabel C. Manara.
Ouvidora Geral do Município.